

Klachtenregeling

Pro College regio Nijmegen

Versie definitief 12 april 2017



## Introductie

In iedere organisatie waar mensen samen komen, samen werken en communiceren kan het gebeuren dat er een meningsverschil of een probleem ontstaat. Het is dan in eerste instantie een goede zaak als de betrokkenen, indien mogelijk, met elkaar in gesprek gaan om te kijken of er een oplossing gevonden kan worden want veruit de meeste problemen, meningsverschillen of ongenoegens over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden opgelost. Klachten dienen dan ook bij voorkeur eerst met de direct betrokkene (bijvoorbeeld de mentor of de teamleider) te worden besproken of, indien dit niet tot een oplossing leidt, met de schooldirecteur. Wanneer een probleem, ongenoegen of meningsverschil niet meer in onderling overleg in een gesprek is op te lossen kan het nodig zijn om een formele procedure te volgen door middel van het indienen van een klacht.

Pro College vindt een zorgvuldige klachtenbehandeling belangrijk. Door middel van een zorgvuldige klachtenbehandeling worden niet alleen de belangen van alle betrokkenen gediend; het is voor Pro College ook een belangrijk middel om zicht te krijgen op zaken binnen de organisatie die beter kunnen. Het is daarmee voor ons ook een instrument om tot kwaliteitsverbetering te komen.

In deze klachtenregeling heeft het bestuur van de scholen van Pro College regio Nijmegen vastgelegd hoe het omgaat met klachten. Deze regeling is zowel bedoeld voor klachten van algemene aard als klachten op het terrein van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. College van bestuur (bestuur): het college van bestuur vormt het bestuur van Pro College regio Nijmegen (statutaire naam: de Stichting Praktijkonderwijs regio Nijmegen) als bedoeld in artikel 6 van de statuten van de Stichting. Onder het bestuur van Pro College regio Nijmegen vallen de volgende scholen:
  - Pro College Bommel
  - Pro College Boxmeer
  - Pro College Nijmegen
  - Pro College Wijchen
2. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde.
3. Klager: een (ex-)leerling, de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend bij de directie, het bestuur of de landelijke klachtencommissie. Voor een meerderjarige (ex)leerling geldt dat alleen deze leerling of degene die hij daartoe schriftelijk mandateert een klacht kan indienen.
4. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bestuur, een stagiair, een gedetacheerde of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, tegen wie een klacht is ingediend.
5. Termijnen: bij de vaststelling van de termijnen als genoemd in deze regeling worden de dagen van de herfst-, kerst-, voorjaars-, mei- en zomervakantie niet meegerekend.
6. Intern vertrouwenspersoon: een door het bestuur aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt binnen de school functioneert voor een klager conform artikel 2 van deze regeling.
7. Externe vertrouwenspersoon: een door het bestuur ingeschakelde vertrouwenspersoon voor alle scholen van Pro College regio Nijmegen die bij klachten als aanspreekpunt functioneert zoals nader omschreven in artikel 3 van deze regeling.

8. Landelijke Klachtencommissie: de onafhankelijke landelijke klachtencommissie van de Stichting Onderwijsgeschillen die is belast met onderzoek van klachten en tevens is belast met advisering en rapportage hieromtrent aan het bestuur.
9. Seksuele intimidatie: alle handelingen, gedragingen en/of uitlatingen in de seksuele sfeer die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden, en die door degene op wie ze zijn gericht of in het geval het een minderjarige leerling betreft door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenst worden aangemerkt.
10. Agressie en geweld: voorvallen, waarbij men psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid binnen of in samenhang met de onderwijssituatie en die door degene op wie ze zijn gericht of in het geval het een minderjarige leerling betreft door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenst worden aangemerkt. Ook pestgedrag wordt hiertoe gerekend.

Seksuele intimidatie of voorvallen van agressieve en/of gewelddadige aard kunnen voorkomen tussen (ex)personeelsleden onderling, tussen (ex)leden van het bestuur, tussen (ex)leerlingen onderling en tussen (ex)personeelsleden, (ex)leerlingen en (ex)leden van het bestuur onderling of tussen personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

## **Artikel 2 Intern vertrouwenspersoon**

1. Er is aan iedere schoollocatie tenminste één interne vertrouwenspersoon verbonden die als eerste aanspreekpunt binnen de schoollocatie functioneert. De interne vertrouwenspersoon heeft een voorlichtende, begeleidende en verwijzende rol. De interne vertrouwenspersoon verwijst – indien noodzakelijk – door naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon bespreekt met de melder de melding en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zij kan advies inwinnen bij een andere interne vertrouwenspersoon of bij de externe vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon informeert de melder over de klachtenprocedure en de externe vertrouwenspersoon. Indien van toepassing wijst de interne vertrouwenspersoon de melder op het bestaan van voor de melding relevante instanties en deskundigen.
3. De interne vertrouwenspersoon wordt, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (gmr), benoemd door het bestuur en heeft het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen.
4. De interne vertrouwenspersoon stelt de schooldirecteur op de hoogte, indien melding wordt gemaakt van gedragingen, handelingen of uitlatingen met betrekking tot seksuele intimidatie of agressie en geweld. Indien een interne vertrouwenspersoon het vermoeden heeft van een zedenmisdrijf conform Wetboek van Strafrecht, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, is zij verplicht\* hiervan melding te maken bij de schooldirecteur van de school en het bestuur. De schooldirecteur/het bestuur heeft bij het vermoeden van een zedenmisdrijf, waarbij een minderjarige leerling is betrokken de plicht - na overleg met de vertrouwensinspecteur - aangifte te doen bij politie of justitie. De interne vertrouwenspersoon verwijst in deze situaties de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.  
Indien een interne vertrouwenspersoon het vermoeden heeft van voorvallen van agressieve en/of gewelddadige aard, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, maakt zij hiervan melding bij de schooldirecteur van de school en/of het bestuur.
5. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur.
6. De interne vertrouwenspersoon neemt bij de uitvoering van haar taken de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt, tenzij de klager toestemming verleent anderen te informeren. Deze plicht blijft na de beëindiging van de benoeming tot interne vertrouwenspersoon van kracht.
7. Het bestuur respecteert de geheimhoudingsplicht van de interne vertrouwenspersoon.
8. De interne vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht jegens het bestuur.

9. Het bestuur waarborgt dat de werknemer die de taak van interne vertrouwenspersoon vervult nimmer benadeeld wordt vanwege het vervullen van deze taak.

\* De verplichting om een vermoeden van zedenmisdrijf te melden geldt voor ieder personeelslid op basis van artikel 3 van de wet op het voortgezet onderwijs.

### **Artikel 3 Externe vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur stelt, in overleg met de gmr, een externe vertrouwenspersoon aan. De externe vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij meldingen en/of klachten die niet door de interne vertrouwenspersoon opgelost kunnen worden of waarbij de klager zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon wenst te wenden.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing mogelijk is dan wel of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De externe vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om al naar gelang de ernst van de zaak:
  - a. geen klacht in te dienen;
  - b. door bemiddeling een oplossing te vinden;
  - c. een klacht in te dienen bij de schooldirecteur of het bestuur;
  - d. aangifte te doen bij justitie.In het geval dat een minderjarige als klager optreedt kunnen de ouders/verzorgers met instemming van de leerling door de externe vertrouwenspersoon hiervan in kennis worden gesteld. Indien voor de klager geen bevredigende oplossing wordt bereikt kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie (lkc).
3. De externe vertrouwenspersoon functioneert als officieel aanspreekpunt bij vermoedens van en/of klachten met betrekking tot seksuele intimidatie of agressie, geweld, discriminatie en pesten. Indien een externe vertrouwenspersoon het vermoeden heeft van een zedenmisdrijf, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, is hij verplicht hiervan - met medeweten van de klager – melding te doen bij het bestuur.
4. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoordelijkheid schuldig aan het bestuur. Jaarlijks doet de externe vertrouwenspersoon hierover schriftelijk verslag aan het bestuur.
5. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid van externe vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de functie van externe vertrouwenspersoon van kracht.
6. De externe vertrouwenspersoon kan, indien klager hiermee instemt, als bemiddelaar optreden en kan voorts indien noodzakelijk en/of gewenst de klager naar andere instanties verwijzen.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent waar nodig en gewenst bijstand bij het doen van aangifte bij justitie.
8. De externe vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen bij de klager, evenals bij getuigen en anderen, voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt. Hij neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de schooldirecteur of het bestuur.
10. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.

### **Artikel 4 Klachtencommissie**

1. Het bestuur maakt gebruik van een klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 24b lid 2 sub a WVO.
2. De klachtencommissie waar het bestuur gebruik van maakt is de landelijke klachtencommissie, onderdeel van de Stichting Onderwijsgeschillen.

## **Artikel 5 Klachtenprocedure**

1. De klager dient, nadat op de school een uitspraak over zijn klacht is gedaan door de schooldirecteur van de betreffende school en deze uitspraak niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid - eventueel door tussenkomst van de interne of externe vertrouwenspersoon - de klacht in bij:
  - a. het bestuur (zie artikel 5.2 – 5.10);
  - b. indien de uitspraak van het bestuur niet tot een bevredigende oplossing voor klager heeft geleid, kan een klacht worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie (zie artikel 6);
  - c. indien de klacht betrekking heeft op het bestuur dient de klager zich, eventueel door tussenkomst van de interne of externe vertrouwenspersoon, rechtstreeks te wenden tot de Landelijke Klachtencommissie (zie artikel 6) of melding te maken conform “de regeling melden vermoeden van een misstand” van Pro College.

### **Klachtenbehandeling door het bestuur**

2. Het indienen van een klacht bij het bestuur gebeurt schriftelijk en is opgesteld in de Nederlandse taal. De klacht bevat tenminste:
  - a. de dagtekening;
  - b. de naam en het adres van de klager;
  - c. de identiteit van de aangeklaagde;
  - d. de omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan.

Van de ingediende klacht krijgt de klager binnen 5 werkdagen bericht van ontvangst. Tegelijk ontvangen de aangeklaagde en de schooldirecteur een afschrift van de ingediende klacht. Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen.
3. Een klacht die later dan een jaar na de gedraging of beslissing waarop deze betrekking heeft wordt ingediend wordt niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van door klager te stellen bijzondere omstandigheden die de termijnoverschrijding naar het oordeel van het bestuur verschoonbaar doen zijn.
4. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Indien een klacht wordt ingediend beslist het bestuur of de klacht zelfstandig wordt afgehandeld dan wel de klager in overweging wordt gegeven de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie. Ingeval van zelfstandige afhandeling wordt de procedure in acht genomen die in de artikelen 5.6. t/m 5.10. is aangegeven.
6. Het bestuur onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen. Dit horen geschiedt zo mogelijk binnen 10 werkdagen nadat de klacht is ingediend. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door de interne danwel externe vertrouwenspersoon laten bijstaan of door raadslieden laten vertegenwoordigen c.q. laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.
7. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien het bestuur dit noodzakelijk acht, kan het bestuur andere personen, die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
8. Het bestuur maakt van het totale onderzoek een schriftelijk dossier.
9. Zo spoedig mogelijk nadat de klacht is ingediend geeft het bestuur aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een schriftelijk rapport. Bij dit rapport kan worden aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht door of namens het bestuur getroffen worden.
10. Klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk of mondeling te melden. Het bestuur besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien.

## **Artikel 6 Klachtenbehandeling door de Landelijke Klachtencommissie**

De Landelijke Klachtencommissie beschikt over een eigen procedure en een eigen reglement. De procedure van de Landelijke Klachtencommissie staat in bijlage 1.

## **Artikel 7 Besluitvorming na ontvangen advies van de Landelijke Klachtencommissie**

Indien een klacht in behandeling is geweest bij de Landelijke Klachtencommissie dan treedt het navolgende in werking:

1. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de eindverantwoordelijke schooldirecteur van de betrokken school en de Landelijke Klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Genoemde termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Landelijke Klachtencommissie.
3. Zo spoedig mogelijk daarna besluit het bestuur - eventueel na het inwinnen van extern advies - omtrent de al dan niet te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde. Deze beslissing wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.
4. Het besluit van het bestuur is met redenen omkleed en wordt terstond bekendgemaakt aan klager, aangeklaagde en Landelijke Klachtencommissie.
5. In het managementstatuut kan het bestuur zaken betreffende de behandeling van het advies van de Landelijke Klachtencommissie mandateren aan de eindverantwoordelijke schooldirecteur.

## **Artikel 8 Bekendmaken van de regeling**

1. Het bestuur draagt er zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling.
2. De schooldirecteur draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is.
3. In de schoolgids zal melding worden gedaan van het bestaan van de regeling en worden verwezen naar de websites van de scholen. De klachtenregeling en de namen, emailadressen en de telefoonnummers van de interne vertrouwenspersonen, externe vertrouwenspersoon en de onderwijsinspecteur worden vermeld op de websites van de scholen. Eveneens worden deze procedure en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie op de websites van de scholen geplaatst.

## **Artikel 9 Wijzigingen**

Deze regeling kan worden gewijzigd door het bestuur na overleg met de schooldirecteuren, interne vertrouwenspersonen en met inachtneming van de eventuele bepalingen ter zake in het medezeggenschapsreglement.

## **Artikel 10 Slotbepalingen**

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Pro College".
3. De klachtenregeling treedt onmiddellijk in werking na de vaststelling door het bestuur.

Aldus vastgesteld met instemming van de medezeggenschap te Nijmegen op 12 april 2017

Dhr. E.F.A. Bouwens, Bestuurder Pro College regio Nijmegen

## **Bijlage 1 Procedure klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie**

U kunt terecht bij de Klachtencommissie als u wilt klagen over een gedraging of beslissing van iemand die bij de school betrokken is en uw school of de instelling die het onderwijs ondersteunt bij deze klachtencommissie is aangesloten.

### **Over wie kan ik klagen?**

Dit kan zijn de directeur of rector van de school, het schoolbestuur, een leerkracht, een leerling, een ouder, ondersteunend personeel, een vrijwilliger, een stagiaire of een overblijfskracht, kortom iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### **Kan iedereen klagen?**

Alleen degene die zelf ook deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan klagen. Dat zijn dus ouders en leerlingen, maar ook leerkrachten, de directeur en de rector kan klagen. Ook ex-leerlingen en hun ouders kunnen klagen.

### **Termijn van indiening van een klacht**

Een klacht over iets dat zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan neemt de LKC in beginsel niet in behandeling. Zij kan hierop een uitzondering maken indien de klager:

- . niet eerder bekend was met het klachtwaardig handelen;
- . eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen;
- . bijvoorbeeld door psychologische problemen de klacht niet eerder in kon dienen.

### **U hebt een klacht, wat nu?**

#### **Klachtenregeling van uw school**

Iedere school moet beschikken over een klachtenregeling. In die regeling kunt u lezen welke afspraken er op uw school zijn gemaakt over de behandeling van klachten. U kunt op uw school vragen naar de klachtenregeling. Vaak staat de regeling afgedrukt in de schoolgids of kunt u in de schoolgids lezen waar u op school de klachtenregeling kunt inzien. Ook kan het zijn dat de school de klachtenregeling op haar internetsite heeft opgenomen.

#### **Eerste stappen bij een klacht**

Volgens de klachtenregeling op uw school zult u meestal met uw klacht eerst terecht komen bij:

- . de contactpersoon van de school, of
- . de vertrouwenspersoon van het bestuur.

Hieraan vooraf gaat dat u uw klacht zelf eerst probeert te bespreken met degene tegen wie deze gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid. In overleg met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

#### **Klacht indienen bij bestuur of klachtencommissie**

De meeste klachtenregelingen kennen de bepaling dat een klager zijn klacht kan indienen bij het bestuur of rechtstreeks bij de LKC. Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij het bestuur, bent u meteen aan het adres van degene die uiteindelijk ook over uw klacht beslist. Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie, zal de klachtencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van uw klacht en mogelijk adviseren over te treffen maatregelen. Dit oordeel en de aanbevelingen gaan naar het schoolbestuur (het bevoegd gezag). Dat beslist vervolgens of het oordeel van de klachtencommissie deelt en de maatregelen overneemt.

De wet biedt de mogelijkheid een klacht bij de klachtencommissie in te dienen; ook biedt de wet garanties dat er dan een onafhankelijk oordeel over de klacht komt. Veel besturen sturen klachten die bij hen worden ingediend ter advisering door aan de LKC. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de LKC deze klachten in behandeling.

## **Landelijke Klachtencommissie**

Stichting Onderwijsgeschillen biedt de bij haar aangesloten schoolbesturen een landelijk opererende klachtencommissie aan. Alle schoolbesturen kunnen hun scholen aansluiten. Veel besturen hebben dat gedaan. De voordelen van deze landelijk werkzame commissie is dat niet iedere school een eigen klachtencommissie in het leven hoeft te roepen, dat door de hoeveelheid behandelde klachten veel expertise wordt opgebouwd en dat een deskundige commissie kan worden gevormd die zich laat bijstaan door een professioneel secretariaat. Deze landelijke klachtencommissie heet afgekort LKC. In de klachtenregeling van uw school staat of de school bij de LKC is aangesloten of bij een andere klachtencommissie. Als dit laatste het geval is, kunt u uw klacht bij die commissie indienen.

## **Vorbereidend onderzoek**

### **Verweerder**

Verweerder is degene over wie geklaagd wordt. Er kan ook sprake zijn van meer verweerders. De klachtenregeling van de school bepaalt wie als verweerder kan worden aangemerkt. Doorgaans is de kring van mogelijke verweerders zeer ruim.

### **Verweerschrift en informeren van de directeur en het bevoegd gezag**

Na haar beslissing de klacht in behandeling te nemen, stelt de Commissie de directeur en het bevoegd gezag van de school er schriftelijk van op de hoogte dat een klacht is ingediend. In de brieven aan het bevoegd gezag en aan de directeur wordt door de Commissie steeds aangegeven wat de inhoud van de klacht is. Het bevoegd gezag en de directeur weten dan waarover de klacht gaat en kunnen desgewenst proberen de klacht op een andere wijze op te lossen. Tegelijkertijd met de mededeling aan het bevoegd gezag en de directeur van de school, wordt de verweerder schriftelijk van de klacht op de hoogte gebracht en wordt deze in de gelegenheid gesteld om schriftelijk verweer te voeren. Dit verweer noemt men een verweerschrift. Het Reglement van de LKC noemt een termijn van drie weken voor het indienen van het verweerschrift. Bij de brief waarin de Commissie de verweerder deze mogelijkheid tot verweer geeft, voegt zij een kopie van het klaagschrift en alle daarbij behorende bijlagen, voorzien van de door de Commissie gemaakte samenvatting van de klacht. De verweerder weet dan precies waar de klacht over gaat en waartegen hij zich moet verweren. Ook weet de verweerder over welke informatie de Commissie al beschikt. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de Commissie dit met eventuele bijlagen in afschrift naar de klager.

De verweerder heeft (net als de klager) het recht zich van rechtsbijstand te voorzien. Dit betekent dat partijen de hulp van een advocaat of een andere rechtsbijstandverlener (bijvoorbeeld een jurist van een vakbond) kunnen invoeren. Het inschakelen van een gemachtigde is geen noodzakelijkheid. In de meeste gevallen kunnen partijen zelf heel goed verwoorden wat zij vinden dat de Commissie moet weten om zich een oordeel te kunnen vormen. Als u een beroep doet op een rechtsbijstandverlener dient u zich te realiseren dat hieraan vaak kosten verbonden zijn. De Commissie kan niet, zoals bijvoorbeeld de rechter, één van de partijen veroordelen tot het betalen van de kosten.

### **Vertrouwelijkheid**

Het van belang dat alle betrokkenen vertrouwelijk omgaan met het gegeven dat er tegen iemand een klachtonderzoek loopt. De Commissie kan deze vertrouwelijkheid alleen waarborgen voor zover het de Commissie en het secretariaat zelf betreft. Zij dringt er in dat verband altijd bij alle betrokkenen op aan die vertrouwelijkheid ook in acht te nemen. Vertrouwelijkheid is ook de reden waarom de eerste brief naar een verweerder altijd in een gesloten envelop wordt gezonden aan de directeur van de school met het verzoek deze uit te reiken aan de verweerder. Op welk adres verweerder de post verder wil ontvangen kan hij/zij zelf aan de LKC aangeven.

### **Het verkrijgen van inlichtingen**

Soms geeft het klaagschrift of het verweerschrift de Commissie aanleiding schriftelijk nadere informatie aan partijen te vragen. De Commissie kan behalve bij klager en verweerder ook inlichtingen inwinnen bij anderen, zoals het bevoegd gezag en de schoolleiding. Ook kan de Commissie inlichtingen inwinnen bij personen die in de stukken worden genoemd. In de praktijk gaat het dan veelal om externe deskundigen als de politie en dergelijke. Van alle vragen die de Commissie heeft gesteld en de ontvangen antwoorden ontvangen partijen (klager en verweerder) een afschrift. De Commissie vraagt standaard de aan de school geldende klachtenregeling bij het bevoegd gezag op. Zij doet dit in de brief waarin zij het bevoegd gezag ervan op de hoogte brengt dat zij een klacht in



behandeling heeft genomen. Als er tussen de Commissie en partijen of anderen gesprekken hebben plaatsgehad, ontvangen partijen een afschrift van het verslag daarvan.

### **Indienen nieuwe stukken voor de zitting**

Klager en verweerder kunnen na het toesturen van hun klaagschrift respectievelijk verweerschrift bij de Commissie nog nadere stukken indienen. Dit kan tot drie werkdagen voor de zitting. Dit betekent dat als de zitting op woensdag plaatsvindt, deze stukken uiterlijk de vrijdagochtend ervoor op het secretariaat binnen moeten zijn.

### **Geheimhouding ingediende stukken**

Er kunnen redenen zijn de Commissie te verzoeken dat alleen zij kennisneemt van stukken die klager of verweerder heeft ingezonden en dat zij die stukken dus niet in afschrift naar de wederpartij stuurt. De voorzitter beslist over dit verzoek. Als de voorzitter beslist dat de redenen van het verzoek niet gewichtig genoeg zijn, stuurt de Commissie de ingezonden stukken terug. Klager of verweerder kan dan alsnog besluiten de stukken weer in te zenden, ditmaal zonder een verzoek om geheimhouding. Ook van stukken die de Commissie zelf heeft opgevraagd kan de voorzitter beslissen dat alleen de Commissie daarvan kennisneemt. Te denken valt aan personeelsdossier dat door het bevoegd gezag ter beschikking van de Commissie gesteld is, een van klagers ontvangen psychologisch rapport of iets dergelijks. Als de voorzitter tot geheimhouding van een stuk of inlichting heeft besloten, wordt dat gemeld in het uiteindelijke schriftelijke advies van de Commissie.

## **Behandeling ter zitting**

### **Samenstelling Commissie per klacht**

De LKC telt (behoudens mogelijke tussentijdse vacatures) 6 voorzitters en 11 deskundigen-leden. De voorzitters zijn allen jurist. De deskundigheid van de leden is heel verschillend en houdt verband met de terreinen die de wetgever voor ogen had toen de klachtenregeling voor iedere school verplicht werd gesteld.

Natuurlijk behandelen niet alle 17 leden elke klacht. Per klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden. De samenstelling van de Commissie zal afhangen van de aard van de klacht. Ook probeert de Commissie ernaar te streven dat bij een klacht over seksuele intimidatie, de Commissie niet geheel uit vrouwen of uit mannen bestaat. Soms kunnen er voor partijen redenen zijn om geen vertrouwen te hebben in een onpartijdig oordeel van één of meer van de leden van de Commissie die de klacht zal behandelen. Dan is er een mogelijkheid om dit lid voor de zitting van de Commissie te wraken. Per klacht treedt ter zitting ook een dienstdoend secretaris op.

### **Zittingsdag**

Tegelijk bij de start van de klachtbehandeling ontvangen partijen van de Commissie bericht wanneer er een zittingsdag gepland staat om de klacht te behandelen. De partijen zijn dan reeds in de gelegenheid zich voor die dag vrij te maken. Ook kunnen zij de getuigen die zij willen meebrengen bijtijds informeren. De Commissie houdt in bijna alle gevallen zitting op **woensdag**. Twee weken voor de hoorzitting ontvangen partijen een schriftelijke uitnodiging waarin de locatie en het precieze aanvangstijdstip staan vermeld.

### **Getuigen en informanten**

Partijen kunnen getuigen of informanten oproepen c.q. meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en informanten oproept, meldt zij dit aan partijen. Partijen moeten de door hen gewenste getuige of informant zo spoedig mogelijk maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting bij de Commissie aanmelden. De Commissie kan dan de wederpartij hierover nog informeren. Overigens kan de Commissie afzien van het horen van getuigen of informanten indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Zo kan de Commissie tijdens de zitting tot de conclusie komen dat zij na het horen van klager en verweerder voldoende informatie heeft gekregen. Bij getuigen kunt u denken aan personen van binnen of buiten de schoolgemeenschap die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig zijn geweest of zelf een soortgelijke ervaring als waarover geklaagd hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht. Bij informanten kan het gaan om iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst, een onderzoeksbureau, een schoolarts, of anderen.

## **Procedure ter zitting**

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder de gelegenheid: a. hun belangen toe te lichten of dit door een gemachtigde te laten doen; b. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen; c. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

Ad a. Horen klager en verweerder. Klager en verweerder (of hun gemachtigden) krijgen ter zitting de gelegenheid het woord te voeren en vragen van de Commissie te beantwoorden en na het horen nogmaals het woord te voeren. Als klager of verweerder zelf niet aanwezig is op de zitting, maar diens gemachtigde wel, dan moet de gemachtigde een schriftelijke verklaring hebben dat hij of zij namens die partij het woord mag voeren. Dit geldt niet voor een advocaat.

Ad b. Getuigen en informanten doen horen. Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en informanten, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het horen van getuigen geschiedt buiten elkaars aanwezigheid. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of informant vragen te stellen.

Ad c. Zich laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon. Het is partijen toegestaan één iemand mee te brengen als vertrouwd persoon. Deze dient voor persoonlijke ondersteuning en mag op de zitting niet het woord voeren. Indien u wilt dat een u vertrouwd persoon ook gehoord wordt, dient u deze persoon aan te melden als getuige of informant,

## **Gescheiden horen**

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft gevraagd om buiten aanwezigheid van de andere partij gehoord te worden en de voorzitter de aangevoerde redenen belangrijk genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is, traumatiserend kan zijn of iets dergelijks. Ook zonder een dergelijk verzoek kan de Commissie zelf beslissen tot het gescheiden horen van partijen. In het geval van een minderjarige partij, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. Als er sprake is van gescheiden horen, is het aan de gemachtigde van ieder der partijen wel toegestaan het horen van de wederpartij bij te wonen. In dit geval is het dus zinvol over een gemachtigde te beschikken.

## **Andere wijzen van klachtbehandeling**

### **Schriftelijke behandeling**

Het Reglement van de LKC biedt de voorzitter de mogelijkheid een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift. Vervolgens krijgt klager de gelegenheid om binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn op dit verweerschrift te reageren (= repliek). De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisneming van verweerder, die daarop weer binnen een bepaalde termijn kan reageren (= dupliek). Van deze dupliek zendt de Commissie klager een afschrift. Na sluiting van de schriftelijke behandeling volgt de procedure voor het vaststellen van het advies.

Tegen een besluit de klacht schriftelijk te behandelen kunnen klager en verweerder bezwaar maken. Als het bezwaar gegrond wordt bevonden wordt de klacht alsnog op een zitting behandeld.

### **Versnelde behandeling**

Als de betrokken belangen een spoedige behandeling van de klacht wenselijk maken kan de voorzitter, al dan niet op verzoek van klager, besluiten tot een versnelde procedure. In een dergelijke procedure worden de termijnen ingekort. Een hoorzitting vindt plaats binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht. Ook de verweertermijn kan worden ingekort. De Commissie doet binnen twee weken na de hoorzitting schriftelijk uitspraak. Vaak zal de Commissie partijen de dag na de zitting al mondeling informeren over haar oordeel en de eventuele aanbevelingen.

## **Vaststelling advies LKC**

### **Beslissing in raadkamer**

De Commissie beraadslaat in besloten vergadering (raadkamer) over het advies dat zij naar aanleiding van de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

### **Termijn vaststellen advies**

De Commissie stelt binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De behandelend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

### **Inhoud advies**

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Het kan aanbevelingen bevatten over door het bevoegd gezag te ondernemen acties. Aanbevelingen kunnen ook betrekking hebben op andere zaken dan de zaken die in de klacht aan de orde zijn geweest maar waarvan de Commissie in de loop van de klachtbehandeling op de hoogte is geraakt.

### **Bekendmaken advies**

De Commissie zendt haar advies toe aan het bevoegd gezag, aan klager en aan verweerder. De directeur ontvangt geen afschrift van het advies. Als daar aanleiding voor is, kan het bevoegd gezag zelf beslissen de directeur te informeren over de uitkomst van de klachtbehandeling. Enkele maanden na de vaststelling van het advies kan de Commissie een geanonimiseerde versie met een beknopte samenvatting van het advies voor publicatie beschikbaar stellen op de site van Onderwijsgeschillen.

## **Na de klachtbehandeling door de LKC**

### **Beslissing bevoegd gezag**

Het laatste dat de LKC met uw klacht doet is het toezenden van haar advies aan het bevoegd gezag van de school. Het bevoegd gezag moet op grond van de wet zowel klager als de LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies, schriftelijk meedelen of het: a. het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt; b. naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Hoewel de wet niet vermeldt dat het bevoegd gezag ook verweerder van zijn beslissing op de hoogte moet stellen, raadt de LKC aan dit in navolging van bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht wel te doen.

### **Mogelijkheden van beroep**

Tegen het advies van de LKC als zodanig kunt u geen beroep instellen. Wel is het mogelijk dat tegen een beslissing die het bevoegd gezag neemt naar aanleiding van het advies van de Commissie een rechtsmiddel open staat. De beslissing moet dan in elk geval wel rechtsgevolg hebben. Zo kan een docent die naar aanleiding van een klachtenprocedure een berisping krijgt, tegen deze beslissing van zijn werkgever een procedure starten bij de rechtbank of bij de commissie van beroep waar zijn school bij is aangesloten.

### **Klagen over de LKC**

Indien u onverhoopt ontevreden bent over de bejegening door de Commissie kunt u daarover een klacht indienen bij de LKC. Dit moet schriftelijk gebeuren. Een voorzitter (de onderzoekende voorzitter) die niet betrokken was bij de behandeling van de klacht, zal een onderzoek instellen bij de voorzitter die uw zaak behandelde, bij de secretaris en zo nodig bij de overige commissieleden. De onderzoekende voorzitter zal deze personen vragen verslag uit te brengen over datgene waar u over klaagt. De onderzoekende voorzitter komt daarna tot een conclusie over uw klacht en deelt u deze per brief mee.

### **Contact**

Landelijke Klachtencommissie onderwijs

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Telefoon 030-2809590

E-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>